

ББК 65.43я7

К 943

Кусков А.С.

Гостиничное дело : учеб. пособие для вузов / А.С. Кусков. – 2-е изд.,  
испр. – Москва : Дашков и К, 2010. – 327 с. : ил. – Библиогр.: с. 278-281. –  
ISBN 9785394007446.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Предисловие</b> .....	<b>5</b>
<b>Глава 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства</b> .....	<b>7</b>
1.1. Индустрия туризма и индустрия гостеприимства .....	7
1.2. Факторы развития индустрии гостеприимства .....	18
1.3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства .....	25
1.4. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии .....	38
<i>Контрольные вопросы</i> .....	47
<b>Глава 2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания</b> .....	<b>49</b>
2.1. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг .....	49
2.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг .....	58
<i>Контрольные вопросы</i> .....	65
<b>Глава 3. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология</b> .....	<b>66</b>
3.1. Гостиницы: понятие, характеристики и системы классификации .....	66
3.2. Классификация гостиниц по уровню комфорта .....	77
3.3. Прочие классификации гостиничных предприятий .....	88
3.4. Классификация гостиниц в Российской Федерации .....	91
3.5. Типология гостиниц .....	97
3.6. Функциональное назначение гостиниц .....	104
<i>Контрольные вопросы</i> .....	107
<b>Глава 4. Государственное регулирование гостиничного дела</b> .....	<b>109</b>
4.1. Лицензирование гостиничной деятельности .....	109
4.2. Стандартизация гостиничных услуг .....	112
4.3. Сертификация гостиничных услуг .....	119
4.4. Показатели качества гостиничных услуг .....	129
<i>Контрольные вопросы</i> .....	138
<b>Глава 5. Основные службы гостиничного предприятия</b> .....	<b>139</b>
5.1. Служба бронирования .....	139
5.2. Служба приема и размещения .....	147
5.3. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда .....	155
5.4. Служба безопасности .....	161
5.5. Инженерно-техническая служба .....	167
<i>Контрольные вопросы</i> .....	171
<b>Глава 6. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами</b> .....	<b>172</b>
6.1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий .....	172
6.2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы .....	180
6.3. Особенности контакта персонала отеля с клиентами .....	188
6.4. Конфликтные ситуации и их разрешение .....	193
<i>Контрольные вопросы</i> .....	202
<b>Глава 7. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами</b> .....	<b>204</b>
7.1. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм .....	204
7.2. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами .....	208
7.3. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами .....	214
7.4. Оформление договорной документации .....	220
<i>Контрольные вопросы</i> .....	229
<b>Глава 8. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта</b> .....	<b>230</b>
8.1. Понятие и функции анимации .....	230
8.2. Типология анимации .....	234

8.3. Виды и технологии реализации анимационных программ.....	238
8.4. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.....	243
<i>Контрольные вопросы</i> .....	249
<b>Глава 9. Организация и предоставление дополнительных услуг</b> .....	<b>251</b>
9.1. Услуги питания .....	251
9.2. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.....	259
9.3. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы» .....	265
<i>Контрольные вопросы</i> .....	276
<b>Литература</b> .....	<b>278</b>
<b>Понятийно-терминологический словарь</b> .....	<b>282</b>
<b>Приложение</b> .....	<b>299</b>